



UNIVERSITÀ DI PISA

Facoltà di Economia

Corso di laurea magistrale in Marketing e Ricerche di Mercato

TESI DI LAUREA

**IL MYSTERY SHOPPING COME METODO PER
VALUTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.
UN'INDAGINE EMPIRICA: IL CASO PAM.**

RELATORE

Prof.ssa Maria Giovanna Tongiani

CANDIDATO

Ilaria Maria Giovanna Murru

ANNO ACCADEMICO 2013-14